

This Page Is Inserted by IFW Operations
and is not a part of the Official Record

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images may include (but are not limited to):

- BLACK BORDERS
- TEXT CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- FADED TEXT
- ILLEGIBLE TEXT
- SKEWED/SLANTED IMAGES
- COLORED PHOTOS
- BLACK OR VERY BLACK AND WHITE DARK PHOTOS
- GRAY SCALE DOCUMENTS

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

**As rescanning documents *will not* correct images,
please do not report the images to the
Image Problem Mailbox.**

CLIPPEDIMAGE= JP02000332911A
PAT-NO: JP02000332911A
DOCUMENT-IDENTIFIER: JP 2000332911 A
TITLE: AUTOMATIC CALLBACK SYSTEM UTILIZING INTERNET

PUBN-DATE: November 30, 2000

INVENTOR-INFORMATION:

NAME	COUNTRY
MIZUNO, MASAHIRO	N/A

ASSIGNEE-INFORMATION:

NAME	COUNTRY
TELEPHONY CO LTD	N/A

APPL-NO: JP11138454
APPL-DATE: May 19, 1999

INT-CL (IPC): H04M011/00; G06F013/00 ; H04L012/66 ;
H04M003/00 ; H04M003/42

ABSTRACT:

PROBLEM TO BE SOLVED: To easily and quickly perform telephone connection between a user watching a Web image by using the Internet and an agent opening the Web image to the public.

SOLUTION: In a network where a web server 9, a node 10 and a personal computer 5 are connected through the Internet 2 and also, the telephone sets 6 and 7 of the user using the computer 5 and the telephone sets 13 and 14 of an agent are connected through a general public switched telephone network 3, the node 10 notifies the sets 13 and 14 of the agent of a connection request from the user through the network 3 when the node 10 receives through the Internet 2 that the user requests telephone connection from the agent 12 and automatically connects the sets 13 and 14 of the agent with the sets 6 and 7 of the user.

COPYRIGHT: (C) 2000, JPO

This Page Blank (uspto)

04/26/2002, EAST Version: 1.03.0002

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2000-332911

(P2000-332911A)

(43) 公開日 平成12年11月30日 (2000. 11. 30)

(51) IntCl ⁷	識別記号	F I	テーマコード [*] (参考)
H 0 4 M 11/00	3 0 3	H 0 4 M 11/00	3 0 3 5 B 0 8 9
G 0 6 F 13/00	3 5 4	G 0 6 F 13/00	3 5 4 D 5 K 0 2 4
H 0 4 L 12/66		H 0 4 M 3/00	B 5 K 0 3 0
H 0 4 M 3/00		3/42	Z 5 K 0 5 1
3/42		H 0 4 L 11/20	B 5 K 1 0 1
		審査請求 未請求 請求項の数 4	OL 7 頁

(21) 出願番号 特願平11-138454

(22) 出願日 平成11年5月19日 (1999. 5. 19)

(71) 出願人 595134906

株式会社テレフォニー

東京都渋谷区猿楽町18番8号

(72) 発明者 水野 雅弘

東京都渋谷区猿楽町18番8号 株式会社テ

レフォニー内

(74) 代理人 100069073

弁理士 大貫 和保 (外1名)

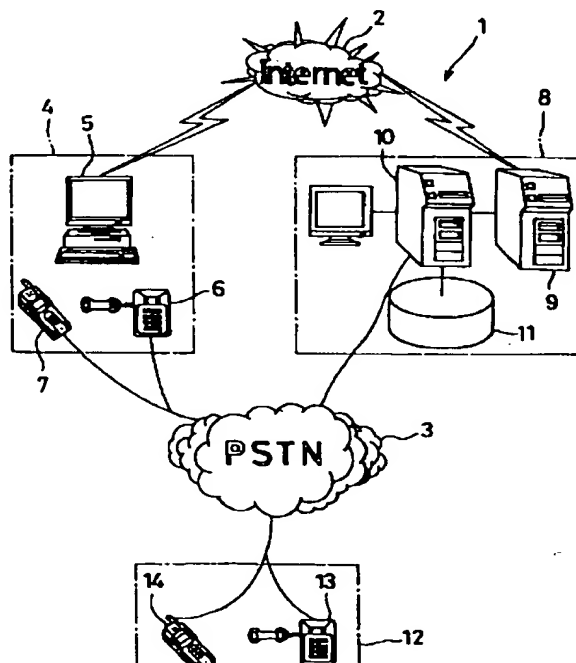
最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 インターネットを利用した自動コールバックシステム

(57) 【要約】

【課題】 インターネットを利用してWeb画面を見ているユーザと、このWeb画面を公開しているエージェントとの電話連絡を簡単且つ迅速に行うことができるようにする。

【解決手段】 Webサーバ9とノード10とパーソナルコンピュータ5とが、インターネット2を介して接続され、且つノード10と、パーソナルコンピュータ5を使用するユーザの電話機6、7と、エージェントの電話機13、14とが、一般電話回線網3を介して接続されるネットワークにおいて、ノード10は、ユーザがエージェント12からの電話連絡を要求していることをインターネット2を介して受信すると、エージェントの電話機13、14にこのユーザからの連絡要求を一般電話回線網3を介して報告し、エージェントの電話機13、14とユーザの電話機6、7とを自動的につなげる。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 インターネット上で公開されるWebページのデータを管理するWebサーバと、前記Webページを開設しているエージェントに関する情報を蓄積したデータベースを有するノードと、パーソナルコンピュータとが、インターネットを介して接続され、且つ前記ノードと、前記パーソナルコンピュータを使用するユーザの電話機と、前記エージェントの電話機とが、一般電話回線網を介して接続されるネットワークにおいて、前記ノードは、前記パーソナルコンピュータを使用しているユーザが前記Webページ上で前記エージェントからの電話連絡を要求していることをインターネットを介して受信すると、前記エージェントの電話機に前記ユーザからの連絡要求があったことを一般電話回線網を介して報告し、この通話時に、前記エージェントが前記ユーザからの連絡要求を受諾した場合に、このエージェントの電話機と、前記ユーザの電話機とを自動的につなげることを特徴とするインターネットを利用した自動コールバックシステム。

【請求項2】 前記ノードは、前記ユーザが前記パーソナルコンピュータを用いて入力した前記ユーザの電話機の電話番号をインターネットを介して受信すると、一般電話回線網を介して前記エージェントの電話機に自動音声応答手段により前記ユーザからの連絡要求があったことを伝え、

この自動音声応答手段による通話中に、前記エージェントの電話機の特定のボタンが押されることにより、前記エージェントが前記ユーザからの連絡要求を受諾したか否かを判断することを特徴とする請求項1記載のインターネットを利用した自動コールバックシステム。

【請求項3】 前記ノードは、前記エージェントが前記ユーザからの連絡要求を受諾しなかった場合に、前記ユーザの電話機に現在電話をつなげることができない旨の報告を前記自動音声応答手段により行うことを特徴とする請求項1又は2記載のインターネットを利用した自動コールバックシステム。

【請求項4】 前記ノードは、前記エージェントからの要求により、前記ユーザのパーソナルコンピュータに電子メールを送信することを特徴とする請求項1、2又は3記載のインターネットを利用した自動コールバックシステム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】この発明は、コンピュータとインターネットと電話とを統合するシステムに関し、特にインターネット上のWebページを閲覧しているユーザと、このWebページを公開しているエージェントとの間の電話連絡を補助するための自動コールバックシステムに関する。

【従来の技術】今日、インターネットを利用した商品・サービスの売買に対する需要が高まってきている。しかし、インターネットによる売買においては、Web画面で商品などを探している人（ユーザ）は、購入の際に自らの銀行口座、クレジットカード番号などをインターネット上で提示しなければならないことが多く、情報の漏洩などに対する不安を感じている。そのため、ユーザはインターネットを利用して商品などを探すことは多いが、インターネット上だけでこれらの売買を完了させることは稀であり、その商品などの提供者（エージェント）と電話連絡を取ろうとすることが多い。そこで、ユーザは、ホームページに掲載されている電話番号からエージェントに自ら電話をかけたり、エージェントへ電子メールを送るなどの手段をとっている。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】上記のように、ユーザは、インターネットを利用して商品などを購入しようとする際、購買を決定する前に、エージェントとの電話によるコミュニケーションを求める場合が多い。この時、ユーザの電話連絡（コールバック）要求に対してエージェントのレスポンスが遅れれば、連絡が取れなくなったり、ユーザの購買意欲が減退するなどの不都合が生じてしまう。

【0004】そこで、この発明は、インターネットを利用してWeb画面を見ているユーザと、このWeb画面を公開しているエージェントとの電話連絡を簡単且つ迅速に行うことができるインターネットを利用した自動コールバックシステムを提供することを目的としたものである。

【0005】

【課題を解決するための手段】上記課題を解決するために、この発明は、インターネット上で公開されるWebページのデータを管理するWebサーバと、前記Webページを開設しているエージェントに関する情報を蓄積したデータベースを有するノードと、パーソナルコンピュータとが、インターネットを介して接続され、且つ前記ノードと、前記パーソナルコンピュータを使用するユーザの電話機と、前記エージェントの電話機とが、一般電話回線網を介して接続されるネットワークにおいて、前記ノードは、前記パーソナルコンピュータを使用しているユーザが前記Webページ上で前記エージェントからの電話連絡を要求していることをインターネットを介して受信すると、前記エージェントの電話機に前記ユーザからの連絡要求があったことを一般電話回線網を介して報告し、この通話時に、前記エージェントが前記ユーザからの連絡要求を受諾した場合に、このエージェントの電話機と、前記ユーザの電話機とを自動的につなげるようにしたものである（請求項1）。

【0006】上記構成によれば、エージェント（企業な

ターネットを通じて閲覧しているユーザ（消費者）が、このホームページに興味を持ってこのエージェントと電話で話したいと思った時、自分の電話番号をインターネットを通じて伝え連絡をくれるように要求すると、この連絡（コールバック）要求がノードからエージェントへ、データベースを参照して一般電話回線網を通じて報告される。そして、エージェントがこのコールバック要求に応じれば、ノードによりこのエージェントの電話機とユーザの電話機とが、自動的につなげられる。

【0007】これにより、エージェントは、ユーザが「興味を持った瞬間」にすぐにこのユーザと電話で話することができるので、ユーザの購買意欲を逃すことなく、より詳しい商品の説明や推奨を行うことができる。また、料金の支払方法などを直接相談することができるので、銀行口座やクレジットカード番号の提示をインターネット上で強いる必要がなくなる。これらのことから、インターネットを利用した商品販売を顕著に促進させることができる。

【0008】また、前記ノードは、前記ユーザが前記パーソナルコンピュータを用いて入力した前記ユーザの電話機の電話番号をインターネットを介して受信すると、一般電話回線網を介して前記エージェントの電話機に自動音声応答手段により前記ユーザからの連絡要求があったことを伝え、この自動音声応答手段による通話中に、前記エージェントの電話機の特定のボタンが押されることにより、前記エージェントが前記ユーザからの連絡要求を受諾したか否かを判断するものであってもよい（請求項2）。

【0009】上記構成によれば、ノードからエージェントへ伝えられるユーザからの連絡要求及びエージェントがユーザにコールバックすることの意思確認が、自動音声応答手段により自動的に行われる。これにより、ユーザ及びエージェントは、使用できる電話機を選びその電話機の電話番号を入力又は登録しておけば、世界中どこにいても即座に電話を通じて互いにコミュニケーションをとることができる。また、エージェントは、Web画面上に電話番号を公開する必要がなくなり、また状況に応じてユーザにコールバックするか否かを選択することができ、更にインターネットにアクセスしなくても、またコンピュータを所持していなくても、インターネットを利用したビジネスをすることができる。

【0010】また、前記ノードは、前記エージェントが前記ユーザからの連絡要求を受諾しなかった場合に、前記ユーザの電話機に現在電話をつなげることができない旨の報告を前記自動音声応答手段により行うものであってもよい（請求項3）。

【0011】上記構成によれば、エージェントがコールバックできない場合（キャンセルした場合も含む）にはノードから自動音声応答手段によりユーザに現在

れる。これにより、エージェントがユーザにコールバックすることができない状況下でその要求を受けた場合でも、エージェントの手を煩わせることなく、迅速にその旨をユーザに伝えることができる。

【0012】また、前記ノードは、前記エージェントからの要求により、前記ユーザのパーソナルコンピュータに電子メールを送信するものであってもよい（請求項4）。

【0013】上記構成によれば、何らかの理由によりユーザとの電話連絡がつかない場合などには、エージェントが要求することにより、ユーザのパーソナルコンピュータにインターネットを介して電子メールを送信することができる。これにより、電話連絡が取れない理由、後の連絡先、また詳細な商品説明などを電子メールを通してユーザに伝えることができる。

【0014】

【発明の実施の形態】以下、この発明の実施の形態を図面に基づいて説明する。

【0015】図1に示される自動コールバックシステム1は、インターネット2を利用してWebページを閲覧するユーザ4、インターネット2及び一般電話回線網（PSTN）3上における各種データを処理するサーバ群8、インターネット2上で公開されるホームページを有するエージェント12を含んで構成される。

【0016】前記ユーザ4は、インターネット2に接続されたパーソナルコンピュータ（PC）5、電話端末機である普通電話6及び携帯電話7を有する。前記サーバ群8は、インターネット2上でホームページなどのデータを管理・保管するWebサーバ9、Webサーバ9と各種データを交換し、後述するデータベース11及び自動音声応答装置（IVR）を備えるノード10を含んで構成される。前記エージェント12は、前記Webサーバ9の管理によりインターネット2上で公開されるホームページを有し、また電話端末機である普通電話13及び携帯電話14を有する。

【0017】前記ユーザ4のPC5、Webサーバ9、及びノード10は、インターネット2を介して接続され、またユーザ4の両電話機6、7、エージェント12の両電話機13、14、及び前記サーバ群8に含まれるノード10は、PSTN3を介して接続されている。

【0018】前記ノード10に備えられたデータベース11は、前記エージェント12に関する各種データ、即ち両電話機13、14の電話番号、電話応答可能な時間帯などの情報が蓄積されている。これらの蓄積されているデータは、エージェント12の要求により随時変更することが可能とされている。例えば、担当者が社内にいる時には普通電話13の電話番号を登録しておき、また移動時には携帯電話14の電話番号を登録しておけば良い。また、前記IVRはノード10とユーザ4の電話

話機13、14との通話時に用いられ、予めプログラムされた人工音声により報告、案内、指示などを行う公知のものである。

【0019】以下に、図2を参照してこの実施の形態に係る自動コールバックシステム1の経時的処理について説明する。まず、PC5によりインターネット2を利用しているユーザ4が、エージェント12のWebページ上においてコールバックの要求をすると(ステップ20)、その信号はインターネット2を通じて前記Webサーバ9へ伝えられ、このWebサーバ9は、ユーザ4のPC5画面上に図3に示すようなユーザ情報入力画面40をポップアップさせる(ステップ21)。

【0020】このユーザ情報入力画面40には、ユーザの氏名を入力するための氏名入力欄41、前記ユーザ4の電話機6、7の電話番号を入力するための電話番号入力欄42、前記PC5の電子メールアドレスを入力するための電子メールアドレス入力欄43、取引しようとしているエージェント12の名前が記載されるエージェントネーム欄45、ユーザが連絡を受けたい時間を選択する連絡時間指定欄47、そして上記入力した各データを

送信すると共に、コールバック作業を開始させるためのネットフリーフォン(NFP)ボタン44が設けられている。

【0021】前記電話番号入力欄42には、ユーザが電話連絡を受けることができる電話機の電話番号を入力する。例えば、移動中や普通電話6がPC5のモデムと共通の電話番号である場合などには、前記携帯電話7の電話番号を入力すればよい。また、前記連絡時間指定欄47には、図3に示されるようなすぐに連絡がほしいことを示す「NOW」表示の他に、例えば「1分後」、「3分後」、「10分後」、「30分後」、「1時間後」のように、複数の選択肢が用意されている。

【0022】そして、ユーザが前記ポップアップしたユーザ情報入力画面40に、氏名、電話番号、電子メールアドレス、連絡時間を入力し(ステップ22)、前記NFPボタン44をクリックすることにより(ステップ23)、これらのデータがインターネット2及びWebサーバ9を介して前記ノード10へ送信され、前記エージェント12に対するコールバック要求がなされたと判断される。このコールバック要求を受けたノード10は、前記データベース11からコールバックを要求されているエージェント12の連絡先として指定されている電話機13又は14の電話番号を検出し、前記IVRにより自動的にこの電話機13又は14をコールアップしてユーザ4からのコールバック要求があったことを報告する(ステップ24)。

【0023】ここで、前記IVRは、このコールバック要求に対してどのように対処するかをエージェント12に選択をさせる。例えば、「今すぐユーザ4にコールバ

セルする)」場合は#7、「ユーザ4に電子メールをおくる」場合は#9をプッシュするように指示及び案内する(ステップ25)。この時、エージェント12が「#1」をプッシュしたならば(ステップ26)、前記ノード10はPSTN3を介して、エージェント12の電話機13又は14と前記ユーザ情報入力画面40に入力された電話番号の電話機6又は7とを自動的につなげる(ステップ27及び28)。

【0024】また、「#7」をプッシュしたならば(ステップ29)、ユーザ4はノード10のIVRにより、「エージェントは現在電話にでることができない」旨の報告を受ける(ステップ30)。また、「#9」をプッシュし(ステップ31)、且つ前記ユーザ情報入力画面40においてユーザ4がPC5の電子メールアドレスを入力していたならば、ユーザ4はノード10から自動送信される電子メールをPC5により受信する(ステップ32)。

【0025】上記構成の自動コールバックシステム1によれば、エージェント12のホームページを見ているユーザ4が、広告されている商品などに興味を持ち、エージェント12に話を聞きたいと思った時には、このホームページの所定の個所をクリックすることにより前記ユーザ情報入力画面40をポップアップさせ、自分の電話番号などを入力した後、前記NFPボタン44をクリックすれば、ノード10からエージェント12の電話機13又は14に即座にコールバック要求が伝えられる。そして、このコールバック要求にエージェント12が即座に対応すれば、ユーザ4が前記NFPボタン44をクリックしてから数十秒の間に、ユーザ4の電話機6又は7が鳴ることになる。

【0026】また、エージェント12がユーザ4からのコールバック要求に応じることができない場合には、前記ノード10に備えられたIVRにより、自動的にその旨がユーザ4の電話機6又は7に伝えられるか、若しくは電子メールがユーザ4のPC5に送られる。

【0027】尚、前記電子メールの内容は、予め用意されたものであっても、エージェント12がノード10との通話時に作成するものであってもよい。また、ポケットベルや携帯電話の文字表示サービスを利用することも可能である。

【0028】

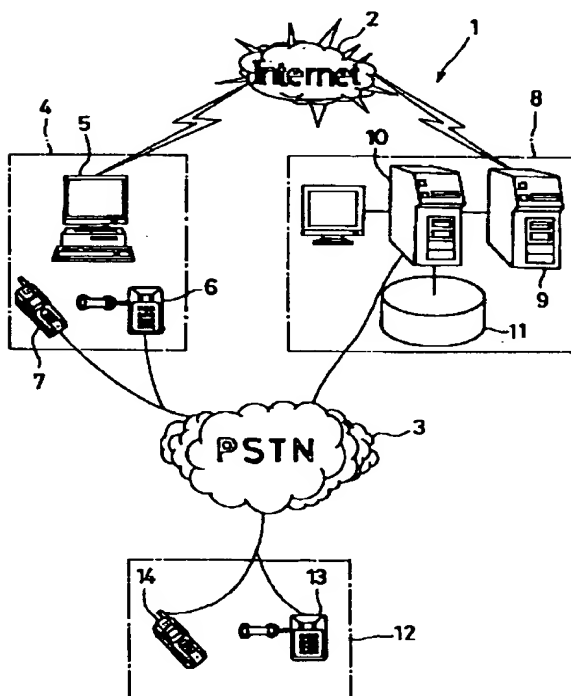
【発明の効果】以上のように、この発明によれば、エージェントは、ユーザが「興味を持った瞬間」にすぐにこのユーザと電話で話をするので、ユーザの購買意欲を逃すことなく、より詳しい商品の説明や推奨を行うことができる。また、料金の支払方法などを直接相談することができるので、銀行口座やクレジットカード番号の提示をインターネット上で強いる必要がなくなる。これらことからインターネットを利用した商品

【0029】また、ユーザ及びエージェントは、使用できる電話機の電話番号を入力又は登録しておけば、世界中どこにいても即座に電話を通じて互いにコミュニケーションをとることができる。特に、エージェントにとっては、Web画面上に電話番号を公開する必要がなくなり、また状況に応じてユーザにコールバックするか否かを選択することができ、インターネットにアクセスしなくても、またパソコンを所持していなくても、インターネットを利用したビジネスが可能となる。

【0030】また、エージェントがコールバックすることのできない状況下でその要求を受けた場合でも、エージェントの手を煩わせることなくその旨をユーザに伝えることができる。また、何らかの理由によりユーザとの電話連絡がつかない場合などには、電話連絡が取れない理由、後の連絡先、また詳細な商品説明などを電子メールを通してユーザに伝えることができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】図1は、この発明に係る自動コールバックシステムの概要を示す説明図である。



【図1】

【図2】図2は、この発明に係る自動コールバックシステムの経時的処理を示すフローチャートである。

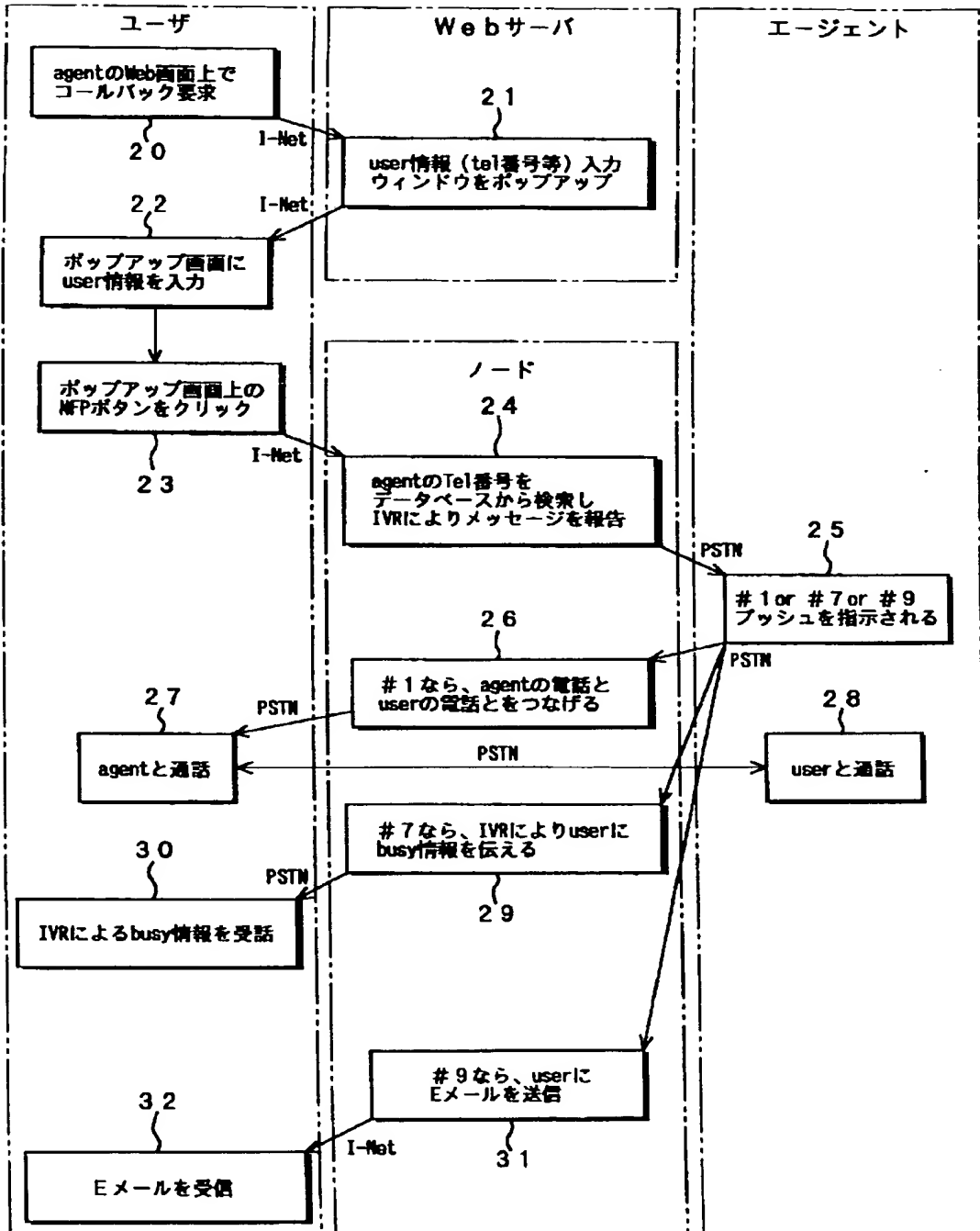
【図3】図3は、この発明に係る自動コールバックシステムに用いられるユーザ情報入力画面を示す説明図である。

【符号の説明】

- 1 自動コールバックシステム
- 2 インターネット
- 3 一般電話回線網
- 4 ユーザ
- 5 パーソナルコンピュータ
- 6, 13 普通電話
- 7, 14 携帯電話
- 8 サーバ群
- 9 Webサーバ
- 10 ノード
- 11 データベース
- 12 エージェント

【図3】

【図2】



フロントページの続き

Fターム(参考) 5B089 GA21 GA26 HA01 HA10 JA22
KA04 KB06 LA17
5K024 AA23 BB09 CC01 CC10 FF01
FF06
5K030 GA17 HC02 HC13 JT01
5K051 BB01 BB02 CC01 CC02 GG02
5K101 KK02 KK17 LL01 LL02 RR15